

**ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ  
ΥΔΡΕΥΣΗΣ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ ΜΑΛΕΒΙΖΙΟΥ**

Ταχ. Δ/ση : Ελ. Βενιζέλου 115, Γάζι

Ταχ. Κώδ. : 71414

Τηλέφωνο : 2814409090

## Μ Ε Λ Ε Τ Η

**Παροχή υπηρεσιών τηλεγραμματείας για την κάλυψη των  
αναγκών της Δ.Ε.Υ.Α.Μ.**

Προϋπολογισμός: 4.800,00 ευρώ (χωρίς Φ.Π.Α)

**ΙΟΥΛΙΟΣ 2024**



**Δ.Ε.Υ.Α.  
ΜΑΛΕΒΙΖΙΟΥ**  
**ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ  
ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ ΜΑΛΕΒΙΖΙΟΥ**

**ΤΙΤΛΟΣ : Παροχή υπηρεσιών  
τηλεγραμματοείας για την  
κάλυψη των αναγκών της  
Δ.Ε.Υ.Α.Μ.**

**Άρθρο 1ο Αντικείμενο μελέτης**

Αντικείμενο της μελέτης είναι η παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης του καταναλωτικού κοινού της ΔΕΥΑ Μαλεβιζίου, κυρίως εκτός ωραρίου λειτουργίας της υπηρεσίας (Απογεύματα, Σαββατοκύριακα, Αργίες), από εξειδικευμένο εξωτερικό συνεργάτη.

Συγκεκριμένα, θα γίνεται εκτροπή των εισερχομένων κλήσεων προς τον συνεργαζόμενο φορέα για την εξυπηρέτηση των καταναλωτών και τη διενέργεια εξερχομένων κλήσεων προς καταναλωτές για λόγους εξυπηρέτησης αυτών χωρίς τη χρέωση αυτών.

**Άρθρο 2ο Ισχύουσες διατάξεις**

Για την διενέργεια του παρόντος διαγωνισμού και την εκτέλεση της σύμβασης ισχύουν οι διατάξεις:

1. Του Ν.4412/2016 Φ.Ε.Κ. 147 Α'/08-08-2016 «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ), άρθρο 328, όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει.
2. Του Ν.1069/1980 «Περί κινήτρων δια την ίδρυση Επιχειρήσεων Υδρεύσεως και Αποχετεύσεως», όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει σήμερα.
3. Του Ν.3463/06 «Κύρωση του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων».
4. Το ΦΕΚ 405 Β' 29/3/2005 περί «Σύστασις ενιαίας επιχείρησης Ύδρευσης – Αποχέτευσης με την επωνυμία «Δημοτική Επιχείρηση Ύδρευσης – Αποχέτευσης Μαλεβιζίου του Νομού Ηρακλείου».
5. Το ΦΕΚ 1388 Β' 30/5/2014 «Τροποποίηση της συστατικής πράξης της Δημοτικής Επιχείρησης Ύδρευσης – Αποχέτευσης Μαλεβιζίου (Δ.Ε.Υ.Α.Μ.)»
6. Το ΦΕΚ 3062 26-09-2016 Ο.Ε.Υ. Δ.Ε.Υ.Α. Μαλεβιζίου.
7. την υπ' αριθ. 297/2019 απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου του Δήμου Μαλεβιζίου, όπως αυτή τροποποιήθηκε με την υπ' αριθ. 132/2022 απόφασή του, που αφορά τον ορισμό μελών Διοικητικού Συμβουλίου της Δ.Ε.Υ.Α.Μ..

**Άρθρο 3ο Προϋπολογισμός – Χρηματοδότηση της προμήθειας**

Η δαπάνη έχει προϋπολογισθεί ενδεικτικά στο ποσό των 4.800,00 (€) καθαρή αξία και 1.152,00 ευρώ για Φ.Π.Α. Σύνολο δαπάνης συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α. 5.952,00 €.

Είναι εγγεγραμμένη στον προϋπολογισμό του έτους 2023 της ΔΕΥΑΜ σε βάρος του κωδικού 61-90-20 «Παροχή Υπηρεσιών Τηλεγραμματοείας».

Η χρηματοδότηση θα είναι από ίδιους πόρους της Δ.Ε.Υ.Α. ΜΑΛΕΒΙΖΙΟΥ.

Κριτήριο κατακύρωσης η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά, μόνο βάσει της τιμής.

**Άρθρο 4ο Διάρκεια συμβάσεως**

Η σύμβαση θα έχει διάρκεια εννέα (9) μηνών από την υπογραφή της σύμβασης με τον ανάδοχο, με δυνατότητα επέκτασης για την ολοκλήρωσή του συμβατικού αντικειμένου της.

Συντάχθηκε

Θεωρήθηκε

Φασουλάκης Μιχάλης  
Διοίκηση Επιχειρήσεων Τ.Ε.  
Γραφείο Προμηθειών Δ.Ε.Υ.Α.Μ.

Κουγιουμουτζάκης Γεώργιος  
Οικονομολόγος Π.Ε. MSc  
Γεν. Δ/ντής ΔΕΥΑΜ

Καλογεράκη Ανθούλα  
Τμήμα Λογιστικής Τ.Ε.  
Προϊστ. Διοικητ. & Οικον. Υπηρεσίας Δ.Ε.Υ.Α.Μ.

Σαλεβουράκη Μαρία  
Οικονομολόγος Π.Ε. MSc  
Δ/ντρια Διοικητ. & Οικον. Υπηρεσίας Δ.Ε.Υ.Α.Μ.



**Δ.Ε.Υ.Α.  
ΜΑΛΕΒΙΖΙΟΥ**  
**ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ  
ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ ΜΑΛΕΒΙΖΙΟΥ**

**ΤΙΤΛΟΣ : Παροχή υπηρεσιών  
τηλεγραμματοείας για την κάλυψη  
των αναγκών της Δ.Ε.Υ.Α.Μ.**

## ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ

Η ΔΕΥΑ Μαλεβιζίου λόγω της φύσης του αντικειμένου του οποίου διαχειρίζεται, ύδρευση, αποχέτευση, όμβρια, διαρροές σε δίκτυα, αποφράξεις κλπ. συχνά γίνεται αποδέκτης παραπόνων για τηλεφωνικές κλήσεις που δεν έχουν απαντηθεί ή που απαντήθηκαν με μεγάλη καθυστέρηση. Η ανταπόκριση εντός και εκτός ωραρίου λειτουργίας της επιχείρησης (Απογεύματα, Σαββατοκύριακα, Αργίες), θα πρέπει να είναι άμεση και αποτελεσματική ώστε να περιοριστούν στο ελάχιστο οι απώλειες νερού και οι διαρροές, πριν τεθεί σε κίνδυνο και η δημόσια υγεία.

Λόγω της θερινής περιόδου οι απαιτήσεις και οι ανάγκες της υπηρεσίας είναι αυξημένες με αποτέλεσμα να υπάρχει αύξηση των εισερχομένων και εξερχομένων κλήσεων στο τηλεφωνικό κέντρο, χωρίς να υπάρχει η δυνατότητα διάθεσης ατόμου/ων κατ' αποκλειστικότητα να διαχειριστεί/ούν και να οργανώσει/ουν όλες τις δραστηριότητες που απορρέουν από αυτές π.χ. καταγραφή, αναφορά, παρακολούθηση οποιασδήποτε βλάβης κλπ.

Δεδομένης της έλλειψης προσωπικού, δεν είναι δυνατή η κάλυψη των αναγκών του τηλεφωνικού κέντρου της ΔΕΥΑΜ και της εξυπηρέτησης των καταναλωτών μέσω αυτού και προτείνεται η συνεργασία με εξειδικευμένο εξωτερικό συνεργάτη ο οποίος θα αναλάβει να παρέχει τις υπηρεσίες τηλεγραμματοείας ως κατωτέρω :

- Απάντηση στις τηλεφωνικές κλήσεις της ΔΕΥΑΜ (με εκτροπή)
- Ιστορικό με αναλυτική καταγραφή εισερχομένων κλήσεων έως 7 φορές ανά ημέρα με e-mail.
- Αναφορές (Excel/PDF) μέσω Web Portal για όλες τις εισερχόμενες κλήσεις
- Έκτακτη ενημέρωση για επείγοντα θέματα και κλήσεις μέσω τηλεφώνου ή SMS ή e-mail.
- Voice Mail με ηχογραφημένο μήνυμα και αποστολή του με e-mail
- Προσαρμογή της υπηρεσίας στις ανάγκες της ΔΕΥΑΜ.
- Γραμματειακή υποστήριξη και στα Αγγλικά.
- Ηχογραφημένο προσωπικό μήνυμα IVR- τηλεφωνικού κέντρου.
- Ωράριο λειτουργίας Δευτέρα – Κυριακή, 8:00 έως 24:00.

Μέσω της παροχής των υπηρεσιών η ΔΕΥΑ Μαλεβιζίου στοχεύει:

- στη συνολική εξυπηρέτηση των εισερχομένων κλήσεων και των εξερχόμενων κλήσεων, στην πλήρη εξάλειψη των αναπάντητων κλήσεων και στη μείωση στο ελάχιστο δυνατό της τηλεφωνικής αναμονής.
- στη βελτιστοποίηση της ποιότητας τηλεφωνικής διαχείρισης του καταναλωτικού κοινού.

- στην ακριβέστερη και αμεσότερη ενημέρωση του κοινού και μεταφορά τεχνικής πληροφορίας προς και από τις τεχνικές υπηρεσίες της ΔΕΥΑΜ.

Ειδικότερα, επιδιώκεται η ορθή αξιολόγηση και ανάλογη δρομολόγηση, αναφορικά με τις κατά περίπτωση απαιτούμενες ενέργειες της Τεχνικής Υπηρεσίας της ΔΕΥΑΜ, της δυναμικής πληροφορίας που συλλέγεται σε σχέση με υποβληθέντα αιτήματα που αφορούν ιδίως στα ακόλουθα:

- Προβλήματα στην πίεση νερού, παροχή και ποιότητα του νερού ενός ακινήτου.
- Προβλήματα στην αποχέτευση ενός ακινήτου.
- Βλάβες στα δίκτυα και τις υποδομές της ΔΕΥΑΜ. (π.χ. νερά στο δρόμο, προβλήματα φρεατίων κτλ).
- Παράπονα για καθυστερημένη ή προβληματική τεχνική αποκατάσταση βλάβης
- Πληροφορίες για τεχνικά, διοικητικά και οικονομικά θέματα.
- Θέματα σχετικά με λογαριασμούς και καταναλώσεις.

Η σύμβαση παροχής υπηρεσιών τηλεγραμματοεξυπηρέτησης θα έχει διάρκεια εννέα (9) μηνών από την υπογραφή της σύμβασης με τον ανάδοχο, με δυνατότητα επέκτασης για την ολοκλήρωση του συμβατικού αντικειμένου της.

Η παροχή της εν λόγω υπηρεσίας θα γίνει με απευθείας ανάθεση, σύμφωνα με το άρθρο 328 και τις διατάξεις του Νόμου 4412/2016, Φ.Ε.Κ. 147 Α'/08-08-2016 «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ). Έχει κωδικό CPV: 64214200-1.

Στον πίνακα που ακολουθεί, αποτυπώνεται η εκτιμώμενη αξία, δεδομένου ότι δεν είναι δυνατή η πρόβλεψη εκ των προτέρων αριθμητικά των τηλεφωνικών κλήσεων και ποσοτικά των ωρών παροχής υπηρεσίας εντός και εκτός ωραρίου λειτουργίας της ΔΕΥΑΜ (απογεύματα, Σαββατοκύριακα, Αργίες).

### **ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ**

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	M.M.	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ (€)	ΣΥΝΟΛΟ €
1	Παροχή υπηρεσιών τηλεγραμματοεξυπηρέτησης εννεάμηνης (9) διάρκειας, σύμφωνα με την παρούσα μελέτη της ΔΕΥΑΜ	Τηλεφωνική κλήση	6.000	0,80	4.800,00
ΚΑΘΑΡΗ ΑΞΙΑ :					4.800,00
ΦΠΑ 24 % :					1.152,00
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΔΑΠΑΝΗ :					5.952,00

Συντάχθηκε

Θεωρήθηκε

Φασουλάκης Μιχάλης  
Διοίκηση Επιχειρήσεων Τ.Ε.  
Γραφείο Προμηθειών Δ.Ε.Υ.Α.Μ.

Κουγιουμουτζάκης Γεώργιος  
Οικονομολόγος Π.Ε.ΜSc  
Γεν. Δ/ντής ΔΕΥΑΜ

Καλογεράκη Ανθούλα  
Τμήμα Λογιστικής Τ.Ε.  
Προϊστ. Διοικητ. & Οικον. Υπηρεσίας Δ.Ε.Υ.Α.Μ.

Σαλεβουράκη Μαρία  
Οικονομολόγος Π.Ε. MSc  
Δ/ντρια Διοικητ. & Οικον. Υπηρεσίας Δ.Ε.Υ.Α.Μ.